



# An Analysis of the Effectiveness of Training Sociodynamic Counseling in Improving the Communication Skills of the Librarians of Khomeini Shahr's Public Libraries

**Marziyeh Malekiha** (Corresponding Author)

Assistant Prof., Counseling Department, Hazrat-e Masoumeh University (HMU), Qom, Iran  
M.Malekiha@hmu.ac.ir

**Zahra Shahgholi**

MSc in Counseling, Islamic Azad University, Khomeini Shahr Branch, Isfahan, Iran  
zahra\_shahgholi@yahoo.com

## Abstract

**Purpose:** According to Scharf (2013), the library profession is one of the professions in which communication plays an important role. In other words, not only the quantity and quality of library equipment are effective in attracting the client to the library, but also the quality of the librarian's communication is important. With the evolution of approaches and theories in the field of counseling and psychotherapy as a communication-oriented profession, various interventions have emerged to improve the quality of communication. The Sociodynamic approach is one of these interventions, which was put forward by R. Vance Peavy in 2004.

**Method:** This research is a quasi-experimental study using a pretest-posttest design on an experimental group and a control group. The research population included all public libraries' librarians of Khomeini Shahr County in 2019, from whom 30 members were selected by using the convenience sampling technique and were randomly divided to an experimental group and a control group (each group with 15 member). To assess the librarians' communication skills, the Queendom Interpersonal Communication Skills questionnaire (2004) was used. This questionnaire has 34 questions that have been developed to measure the adult communication skills. The reliability of this questionnaire in Hossein Chari & Sacrifice's research (2005) is equal to 0.69 and in Yousefi & Khaiier's research (2002) is equal to 0.77 and in Mahmoudi and Najafi's research (2012) is reported to be 0.81. To analyze the data, the SPSS-23 statistical software and the indicators of descriptive statistics (median and standard deviation) and inferential statistics (i.e. analysis of Covariance) were used.

**Findings:** The results show a meaningful difference between the mean scores of relationship skills and their dimensions in the experimental and control groups. Accordingly, it can be concluded that training sociodynamic approach has been effective in the enhancement of communication skills and their dimensions (ability to receive & send message, emotional control, listening, insight into the process of communication and communication with decisiveness) among the librarians.

**Originality/value:** By reviewing the studies carried out thus far in the field of librarian scope, one can realize the importance of the variable of communication in this profession. However, most of the studies conducted in this regard have been descriptive and there is no study which has examined the effectiveness of an intervention in improving the quality of Librarians' communication skills. Therefore, this study is valuable in terms of method and subject.

**Keywords:** Training, Sociodynamic, Public libraries, Librarians, communication skills

**Citation:** Malekiha, M.&, Shahgholi, Z. (2020). An Analysis of the Effectiveness of Training Sociodynamic Counseling in Improving the Communication Skills of the Librarians of Khomeini Shahr's Public Libraries. *Research on Information Science & Public Libraries*. 26(2), 369-397.

Research on Information Science and Public Libraries, 2020, Vol. 26, No.2, pp 369-397.

Received: 18<sup>th</sup> August 2019; Accepted: 14<sup>th</sup> December 2019

© Iran Public Libraries Foundation

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی



## بررسی اثربخشی آموزش پویایی اجتماعی در ارتقای مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان خمینی شهر

مرضیه ملکپها (نویسنده مسئول)

استادیار، گروه مشاوره، دانشگاه حضرت معصومه (س)، قم، ایران  
M.Malekiha@hmu.ac.ir

زهرا شاهقلی

کارشناس ارشد، مشاوره، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خمینی شهر، اصفهان، ایران  
zahra\_shahgholi@yahoo.com

### چکیده

**هدف:** در حرفه کتابداری کیفیت ارتباط کتابدار نقش مهمی در جذب کاربر به کتابخانه دارد. بر این اساس، هدف پژوهش حاضر، ارتقای کیفیت مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر اساس رویکرد پویایی اجتماعی است.

**روش:** پژوهش حاضر بر اساس هدف کاربردی و بر اساس نحوه گردآوری اطلاعات از پژوهش‌های نیمه‌تجربی از نوع طرح پیش‌آزمون-پس‌آزمون با گروه کنترل است. جامعه پژوهش شامل کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان خمینی شهر در سال ۱۳۹۸ است که از این جامعه ۳۰ نفر از کتابداران به‌روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند و به‌صورت تصادفی در دو گروه آزمایش و کنترل (هر کدام با ۱۵ عضو) قرار گرفتند. برای گردآوری داده‌ها، از پرسش‌نامه اطلاعات جمعیت‌شناختی و پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی کوبین دام (۲۰۰۴) استفاده شد. قبل از اجرای مداخله، پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباطی بین‌فردی به‌عنوان پیش‌آزمون در میان افراد گروه‌های آزمایش و کنترل اجرا شد. سپس، پروتکل مهارت‌های ارتباطی بر مبنای رویکرد پویایی اجتماعی به‌عنوان متغیر مستقل در گروه آزمایش به مدت هشت جلسه اجرا شد، اما گروه کنترل مداخله‌ای دریافت نکردند. در ادامه، مجدداً پس‌آزمون برای گروه‌های آزمایش و کنترل اجرا شد.

**یافته‌ها:** نتایج مطالعه حاضر نشان می‌دهد که تفاوت معناداری بین میانگین نمرات مهارت‌های ارتباطی و ابعاد آن در گروه‌های آزمایش و کنترل وجود دارد. بر این اساس، می‌توان نتیجه گرفت که آموزش پویایی اجتماعی در ارتقای مهارت‌های ارتباطی کتابداران مؤثر بوده است.

**اصالت/ارزش:** ارزش این مطالعه در کاربرد یک مداخله با هدف ارتقای مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر اساس رویکردی فرامدرن است. با مرور پژوهش‌هایی که تاکنون در حوزه کتابداری انجام شده است می‌توان به اهمیت متغیر ارتباط در این حرفه پی برد، اما اکثر مطالعات انجام‌شده در این خصوص از نوع توصیفی بوده است و مطالعه‌ای که به بررسی اثربخشی یک مداخله در خصوص ارتقای کیفیت مهارت ارتباطی کتابداران پرداخته باشد یافت نشد. از این رو، این مطالعه به‌لحاظ روش و موضوع دارای ارزش است.

**کلیدواژه‌ها:** مهارت‌های ارتباطی، آموزش پویایی اجتماعی، کتابخانه‌های عمومی، کتابداران

**استناد:** ملکپها، مرضیه؛ و شاهقلی، زهرا (۱۳۹۹). بررسی اثربخشی آموزش پویایی اجتماعی در ارتقای مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان خمینی شهر. *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*. ۲۶(۲)، ۳۶۹-۳۹۷.

تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی. دوره ۲۶، شماره ۲، صص ۳۶۹-۳۹۷.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۸/۰۵/۲۷؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۹/۲۳

© نهاد کتابخانه‌های عمومی کشور

## مقدمه

انسان موجودی اجتماعی است که از بدو تولد تا پایان عمر در گروه زندگی می‌کند. بر این اساس، ارتباط همواره جزء جدایی‌ناپذیر زندگی انسان بوده است. به تدریج و با افزایش پیچیدگی‌های فعالیت‌ها، امور فرهنگی و افزایش تعداد سازمان‌های اجتماعی، ضرورت ایجاد، حفظ و تداوم روابط اجتماعی مؤثر مورد توجه قرار گرفت به گونه‌ای که برقراری ارتباط مؤثر به عنوان یکی از مهارت‌های مهم نیروی انسانی در حرفه‌هایی که مستلزم ارتباط با افراد (به‌جای ارتباط با اشیا) است همواره مورد تأکید بوده است. کتابداری به‌عنوان یک حرفه ارتباط‌محور (شارف<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳) از این قاعده مستثنا نیست. علی‌رغم رشد روزافزون در تکنیک‌ها، تجهیزات و فناوری در حوزه کتابداری و اطلاع‌رسانی، توانایی برقراری ارتباط مؤثر به‌عنوان یکی از وظایف مهم کتابدار مورد تأکید بوده است (میراندا-موریلو<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴). ارتباط مؤثر کتابداران نه تنها بر افزایش جذب کاربر به کتابخانه بلکه بر کیفیت خدمات ارائه‌شده در کتابخانه و تبلیغ و ترویج خدمات نیز مؤثر است (هی لن<sup>۳</sup>، ۲۰۰۹). هرگونه ارتباط مؤثر میان کاربران و کتابداران فرصتی برای بهبود رابطه متقابل ایجاد می‌کند. این رابطه نوعی ارزش در خدمت محسوب می‌شود و فرصتی را برای ارائه خدمات و استفاده از منابع کتابخانه‌ای به وجود می‌آورد (غیوری و حسن‌زاده، ۱۳۹۵). با توجه به اهمیت ارتباط در دنیای امروز که عصر ارتباطات نام دارد، امروزه به مهارت‌های ارتباطی و افزایش کیفیت و کمیت آن توجه خاصی معطوف شده است (پاتون و مک مائن<sup>۴</sup>، ۲۰۰۶).

مهارت‌های ارتباطی به‌عنوان توانایی برقراری ارتباط مؤثر و کارآمد با دیگران که منجر به بروز پاسخ می‌شود تعریف شده است (غیرتی، شعبانی‌فر، اخلاقی و پیمان، ۱۳۹۵). مهارت‌های ارتباطی باعث سازگاری فرد با جامعه و محیطی که در آن زندگی می‌کند شده و موجب می‌شود که فرد قادر به برقراری تعادل بین زندگی فردی و اجتماعی‌اش باشد (خزائی و نیلی احمدآبادی، ۱۳۹۴). در یک تقسیم‌بندی می‌توان مهارت‌های ارتباطی را به دو دسته مهارت‌های انتقال پیام (کلامی و غیر کلامی) و مهارت‌های دریافت پیام (گوش دادن، مشاهده و پاسخ دادن) تقسیم کرد (صیادی سرینی، حجت‌خواه و رشیدی ۱۳۹۵). ارتباط کلامی دربردارنده کلمات، واژه‌ها و

1. Sharf

2. Miranda-Murillo

3. Hailan

4. Patton & McMahon

جملات است و ارتباط غیر کلامی شامل تماس‌ها، اشاره‌ها و زبان بدن است (علی محمدی و شفیعی‌زاده، ۱۳۹۴).

این مهارت دارای خرده‌مهارت‌هایی است که شامل مهارت گوش دادن، توانایی دریافت و ارسال پیام‌های کلامی و غیر کلامی، ارتباط توأم با قاطعیت، بینش نسبت به ارتباط و کنترل عاطفی می‌شود. ملاک مؤثر بودن ارتباط آن است که فرد بتواند خواسته‌ها، افکار و احساسات خود را به‌طور کلامی و غیر کلامی به مخاطب انتقال دهد (یوسفی، ۱۳۸۵).

اهمیت برقراری ارتباط کارآمد و کمک به افراد برای کسب این مهارت در دنیای امروز که یکی از ویژگی‌های بارز آن افزایش کمیت و کیفیت ارتباطات است تا حدی است که نظریه‌ها و رویکردهایی با محوریت ارتقای کیفیت ارتباط ابداع شده‌اند (کیری<sup>۱</sup>، ۱۳۹۷). رویکرد پویایی اجتماعی<sup>۲</sup> یکی از رویکردهایی است که برای کمک به افراد در یادگیری و گسترش ارتباط کارآمد ایجاد شده است (پیوی<sup>۳</sup>، ۱۹۹۶a). این رویکرد برای نخستین بار توسط پیوی (۱۹۹۴) در بستر مشاوره مسير شغلی مطرح شد و رسالت آن کمک به افراد در توسعه خودآگاهی و شایسته‌سازی فرد برای مشارکت در جامعه است (شاهقلی، ۱۳۹۸). ارزش‌ها و ظرفیت‌های اصلی رویکرد پویایی اجتماعی ایجاد مراقبت، احترام، خلاقیت، امید در ارتباط با خود و دیگران، مسئولیت‌پذیری، خویش‌نگری، سواد فرهنگی، توانایی بیان و گفت‌وشنود هوشمند، برقراری مهارت‌های ارتباطی مؤثر اجتماعی و دیالوگ است (زارع مهرجردی، سمیعی و عابدی، ۱۳۹۷).

رویکرد پویایی اجتماعی به فرایند مستمر، بازخوردی، گفت‌وشنودی و تعمقی بین گوینده و شنونده به‌عنوان مخاطبان ارتباط اطلاق می‌شود (پیوی، ۲۰۰۴). بر اساس این رویکرد، گوینده و شنونده طبق منابع مشترک خود، پا به فرایند تبادل پیامی می‌گذارند که «ساخت مشترک فرایند میانجیگری»<sup>۴</sup> نامیده می‌شود. این فرایند بدین معناست که تبادل پیام به ساختی مشترک از سوی گوینده و شنونده منجر می‌شود. این فرایند واسطه بین گذشته و آینده مخاطبان در ارتباط است که منجر به «دستاوردهای اقدام (عمل) مشترک»<sup>۵</sup> می‌شود (پیوی، ۱۹۹۷).

از زمان مطرح شدن این رویکرد تاکنون، پژوهش‌های اندکی در خصوص اثربخشی این رویکرد انجام شده است، اما در سال‌های اخیر به تدریج مورد توجه محققان حوزه رویکردهای

1. Kerry  
2. sociodynamic counseling  
3. Peavy  
4. co-constructive mediating process

5. achievements of joint action

فرامردن قرار گرفته است. برای مثال، ماری<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) در مطالعه‌ای به بررسی اثر تلفیق رویکرد پویایی اجتماعی و رویکرد راه‌حل‌محور در غنی‌سازی ارتباط درون‌فردی و بین‌فردی گروهی از مددکاران اجتماعی و روان‌شناسان پرداخت. یافته‌های این مطالعه گویای آن است که تلفیق رویکرد پویایی اجتماعی و راه‌حل‌محور در غنی‌سازی ارتباطات درون‌فردی و بین‌فردی مؤثر است. در مقایسه اثر این دو رویکرد، رویکرد پویایی اجتماعی دارای تأثیر بیشتری بر ارتقای سطح کیفی مهارت‌های ارتباطی داشت. دای فابیو و برناد<sup>۲</sup> (۲۰۱۴) در پژوهشی به بررسی آموزش گروهی رویکرد پویایی اجتماعی بر افزایش کمیت و کیفیت ارتباطات شغلی گروهی از کارکنان پرداختند. در این مطالعه، در غالب گروه‌های پنج‌نفری به آموزش تکنیک‌های کیفی رویکرد پویایی اجتماعی پرداخته شد. یافته‌های این پژوهش گویای آن است که رویکرد پویایی اجتماعی به‌عنوان یک رویکرد ارتباط‌محور در افزایش سطح کیفی مهارت‌های ارتباطی کارکنان مؤثر بوده است اما بر افزایش سطح کمی ارتباط کارکنان در محل شغل مؤثر نبوده است؛ زیرا این رویکرد برخلاف رویکردهای مدرن که عمدتاً بر عوامل مؤثر بر کمیت ارتباط متمرکز هستند با به‌کارگیری فنون پست‌مدرن سعی در افزایش کیفیت ارتباط دارد (زارع مهرجردی، ۱۳۹۵).

در رویکرد پویایی اجتماعی، خودانگیزگی و خلاقیت و ابتکار دو اصل مهم هستند و از ابزارهای متفاوتی برای تحریک این اصول در ارتباط استفاده می‌شود (زارع مهرجردی، ۱۳۹۵). همچنین، دیالوگ به‌عنوان ابزاری برای ایجاد درک متقابل و تجربه زندگی معنادار به کار می‌رود. این ابزار یکی از محورهای اصلی ارتباط است و افراد را به همدیگر پیوند می‌دهد (پیوی، ۲۰۰۴). رویکرد پویایی اجتماعی با محوریت ارتقای کمیت و کیفیت ارتباط با تکنیک‌های متنوع و متعدد تاکنون در پژوهش‌های متعدد و در کار با متغیرهای مختلفی که ارتباط هسته اصلی آن‌ها است (برای مثال، هویت‌یابی شغلی: زارع مهرجردی، ۱۳۹۵؛ معنایابی در زندگی، پیوی، ۱۹۹۶b؛ افزایش اعتمادبه‌نفس: پیوی، ۱۹۹۷؛ مهارت‌های ارتباطی در محل شغل: پیوی، ۲۰۰۱) با مخاطبین متفاوت به کار گرفته شده است.

رویکرد پویایی اجتماعی با ارائه اصول، راهبردها و تکنیک‌های مربوطه، چالش‌های موجود در برقراری ارتباط را می‌پذیرد و مکالمه هوشمندانه را پیشنهاد می‌کند. این رویکرد افراد را

1. Maree

2. Di Fabio & Bernaud

ترغیب می‌کند تا وارد گفت‌وگوهای شونده که باعث تغییر و تبادل انرژی می‌شود. همچنین، در این رویکرد گوش دادن حالتی درونی و پیوسته در نظر گرفته می‌شود که به افراد کمک می‌کند تا با خود و دیگران ارتباطی مؤثر داشته باشند (پیوی و هاسکین، ۱۹۹۶).

### اصول رویکرد پویایی اجتماعی

در رویکرد پویایی اجتماعی، اصولی مطرح است که این اصول بر اساس فلسفه ارتباط در رویکرد پویایی اجتماعی بنا شده است. این اصول عبارت‌اند از:

۱. ارتباط و سرمایه اجتماعی به یکدیگر وابسته‌اند: سرمایه‌های اجتماعی عبارت است از افراد، رفاه فردی و اجتماعی‌شان، مهارت‌ها و استعدادهایشان به همراه سیاست‌های اجتماعی و نظام‌های حمایت اجتماعی. ارتباط فرایندی است که در آن گوش دادن واقعی می‌تواند اتفاق بیفتد و دغدغه‌های خاص افراد بیان می‌شود. اگرچه مخاطبان در یک ارتباط نمی‌توانند ساختارها یا سیاست‌های اجتماعی را تغییر دهند، اما یکی از ابزارهای بنیادی توسعه سرمایه اجتماعی در سطوح فردی و بین فردی در زندگی اجتماعی است (پیوی، ۲۰۰۴).

۲. طرف ارتباط باید سیمای یک انسان را ارائه دهد: فلسفه پویایی اجتماعی از این عقیده طرف‌داری می‌کند که ارتباط یک ملاقات خالص انسانی بین دو نفر است و هر یک از آن‌ها مستحق احترام هستند. هر جایگاهی از اقتدار و توانایی باید به‌خاطر دانش باشد نه به‌خاطر شأن و نقش و جایگاه زندگی اجتماعی. این بدین معنا است که در یک ارتباط مخاطبان به‌لحاظ انسانی دارای شأن و جایگاهی برابرند (پیوی، ۱۹۹۷).

۳. کمک به دیگران در خلال ارتباط یک هدف اخلاقی است: گاهی در یک ارتباط یکی از مخاطبان در نقش کمک‌دهنده و دیگری در نقش یاری‌جو قرار می‌گیرند. در رویکرد پویایی اجتماعی، اعتقاد بر این است که کمک‌دهنده و یاری‌جو هر دو انسانند. بنابراین، کمک اصیل و واقعی باید تحت شرایطی انجام شود که به راستی و درستی و بی‌همتایی فرد یاری‌جو احترام گذاشته شود (پیوی، ۲۰۰۴).

۴. ارتباط باید آزادی فردی را توسعه دهد: یکی از اهداف اساسی رویکرد پویایی اجتماعی کمک به افراد در ساختن ظرفیت و رسیدن به جایگاهی در روابط اجتماعی است که از پیشرفت ظرفیت‌های فرد حمایت شود. به عبارت دیگر، یکی از اصول رویکرد پویایی اجتماعی این است که توسعه ظرفیت‌ها، انتخاب‌ها و آزادی فرد و برداشتن محدودیت‌ها امری مطلوب است. بدین منظور، مخاطبان ارتباط باید در گسترش ظرفیت‌ها به یکدیگر کمک کرده و گستره انتخاب‌ها را برای یکدیگر باز کنند. این امر از طریق ابزارهایی همچون یادگیری فعالیت‌ها، مکالمه رودررو پروژه‌های فعالیت فردی، توسعه راه‌های گریختن از عدم آزادی، گفت‌و شنود درباره اطلاعات از طریق دانش شخصی، تغییر چشم‌اندازها و معتبر ساختن هویت فرد صورت می‌گیرد (پیوی، ۱۹۹۶).
۵. در رویکرد پویایی اجتماعی، برقراری ارتباط یک عمل خردمندانه است: مفهوم ارتباط خردمندانه با این مسئله هماهنگ است که برقراری ارتباط یاری‌دهنده اقدامی است که به وسیله تصمیمات اخلاقی هدایت و کنترل می‌شود. در ارتباط خردمندانه، مؤلفه‌هایی مطرح است که عبارت‌اند از: نگرشی واقعی-پیگیرانه، به دست آوردن چشم‌اندازی از پذیرش خود بدون توجه به بازخوردها، درک کلی از پیرامون، درک وحدت و یکپارچگی انسان با انواع دیگری از زندگی و با جهان طبیعت و اقداماتی که به دیگران سود می‌رساند (پیوی، ۲۰۰۱).
۶. اجزای ارتباط خردمندانه در رویکرد پویایی اجتماعی عبارت‌اند از: گوش دادن به یکدیگر، فکر کردن با یکدیگر، احساس کردن با همدیگر و ساختن با یکدیگر. رویکرد پویایی اجتماعی به دنبال آن است که شخص به‌طور هم‌زمان به عنوان یک عامل اجتماعی، مشغول روابط بین فردی و گفت‌وگوها به عنوان عضوی از جامعه و نماینده اخلاقی جامعه باشد (پیوی، ۲۰۰۴؛ ۲۰۰۱).
۷. بروز و ظهور اعتماد در ارتباط یک هدف اجتماعی است: هسته اصلی ارتباط یاری‌دهنده در رویکرد پویایی اجتماعی احترام است. یکی از ابزارهای نشان دادن احترام، معتبر دانستن معانی شخصی و تجارب مخاطب است (پیوی، ۱۹۹۷).



۸. بررسی چشم‌اندازهای اقدام و عمل در ارتباط ضروری است: آنچه افراد درک می‌کنند، فکر می‌کنند، احساس می‌کنند و درک آن‌ها از معنای زندگی‌شان، همگی فراهم‌کننده زمینه لازم برای فعالیت‌هایشان است. لذا، لازم است برای برقراری ارتباط با مخاطب به‌نحو مؤثر چشم‌انداز آن‌ها مورد بررسی قرار گیرد (زارع مهرجردی، ۱۳۹۵).
۹. کمک به فعال کردن قدرت خلاقیت مخاطب در خلال ارتباط یکی دیگر از اصول رویکرد پویایی اجتماعی است. یکی دیگر از فرضیه‌های رویکرد پویایی اجتماعی این است که تقریباً همه انسان‌ها در خلال فرایند ارتباط آفریننده و فعال‌اند و ظرفیت‌های بالقوه برای ساختن راه‌حل‌ها و پاسخ‌گویی به مشکلاتشان را دارند. آن‌ها همچنین ظرفیت هدایت زندگی خود و یافتن راه‌حل‌هایی برای مشکلاتشان را دارا هستند (پیوی، ۲۰۰۱).
۱۰. برای برقراری ارتباط، آمادگی لازم است: طبق رویکرد پویایی اجتماعی، اولین وظیفه مخاطب ایجاد شرایطی است که آمادگی طرف مقابل برای برقراری رابطه، یادگیری و یا عهد کردن در حرکت روبه‌جلو افزایش یابد. بنابراین، لازم است که در ابتدای فرایند ارتباط زمینه‌ای مشترک بین طرفین ارتباط ایجاد شود (پیوی، ۲۰۰۴).
۱۱. فرایند ارتباط محیط یادگیری بهتری را فراهم می‌کند: کمک‌دهی پویایی اجتماعی با انگیزه‌های همکار یکدیگر بودن، سازندگی و خودآفرینی هدایت می‌شود نه به‌وسیله نیروی نصیحت کردن، قضاوت و یا حل‌وفصل کردن. مشاوران و یاری‌جویان زمانی که رابطه‌ای متقابل، همکارانه، روشن‌فکرانه و مذاکره‌ای با یکدیگر ایجاد کرده باشند، بهترین عملکرد را خواهند داشت (پیوی، ۱۹۹۷).
۱۲. در رویکرد پویایی اجتماعی، مخاطبان ارتباط، داندگانی فعال هستند و هریک ممکن است بهترین‌ها را بدانند. بنابراین، فرایند ارتباط شامل دو فردی است که هرکدام سهم مهمی در ساختن فرایند ارتباط دارند. لذا، در فرایند ارتباط مخاطب نباید جایگاه طرف مقابل را دست‌کم بگیرد و او را کوچک شمارد (پیوی، ۲۰۰۴).
۱۳. در ارتباط، نصیحت کردن می‌تواند منجر به خطا شود: در این رویکرد، به سه دلیل از نصیحت کردن پرهیز می‌شود: الف. ممکن است نصیحت ارائه‌شده نصیحتی اشتباه باشد؛ ب. ممکن است نصیحت خوبی باشد، اما به‌صورت غلطی توسط دریافت‌کننده به کار برده شود؛ ج. اگر نصیحت خوب یا بد باشد، نتایج پسن‌دیده‌ای دریافت نمی‌شود. به‌طور

کلی، نصیحت کردن منجر به خطر تشویق شدن مخاطب به خودداری از پذیرفتن مسئولیت می‌شود (زارع مهرجردی، ۱۳۹۵).

### راهبردهای رویکرد پویایی اجتماعی

در رویکرد پویایی اجتماعی، برای ایجاد ارتباط مؤثر راهبردهایی تدوین شده‌اند. گوش دادن دیالوگی<sup>۱</sup>، حل متفکرانه مسئله<sup>۲</sup>، مکالمه هوشمندانه<sup>۳</sup> (پیوی، ۱۹۹۷، ۲۰۰۱، ۲۰۰۴) نمونه‌هایی از این راهبردهاست که در ادامه به شرح هر کدام از آن‌ها به اختصار پرداخته می‌شود.

### گوش دادن دیالوگی

گوش دادن ابزاری قدرتمند است. در رویکرد پویایی اجتماعی، بر گوش دادن دیالوگی تأکید می‌شود که ناشی از یک حالت پیوستگی درونی است. بزرگ‌ترین مانع گوش دادن، آشفتنگی درونی و دستپاچگی ذهنی شنونده است. به دست آوردن آرامش درونی کار آسانی نیست، اما تکنیک‌هایی وجود دارد که از طریق آن فرد می‌تواند به آرامش ذهنی برسد؛ از جمله اینکه فرد ساکت بماند و آرام نفس بکشد و هیچ تلاشی برای فکر کردن نکند و تنها و آرام به ادامه ذهن بپیوندد. در این راهکار، فرد تلاشی برای هدایت یا آگاه شدن انجام نمی‌دهد و به تجارب اولیه خود اجازه ماندن می‌دهد. به‌طور کلی، به‌منظور بهبود مهارت خوب گوش دادن، به فرد کمک می‌شود تا بر روی ارتباطاتش کار کند و مراقبت‌هایی بر روی ذهن و بدن خود انجام دهد (پیوی، ۱۹۹۷). رعایت موارد زیر در پرورش این مهارت مؤثر است: تصریح و توصیف آنچه شنیده می‌شود؛ پرسیدن سؤالاتی که شفاف‌سازی می‌کند؛ پرسیدن سؤالاتی که باعث پیدا شدن جهت می‌شود نه تعمق؛ پرسیدن سؤالاتی که ایجادکننده معنا هستند؛ مشاهده خود و کنترل پاسخ‌های درونی؛ گوش دادن دقیق به آنچه مخاطب در طی فرایند ارتباط ارسال می‌کند (پیوی، ۲۰۰۱).

### حل متفکرانه مسئله در فرایند ارتباط

یک جزء مؤثر در برقراری ارتباط حل متفکرانه مسئله است. در همین راستا، پیوی (۲۰۰۴) اجزایی از ذهن آگاهی را مطرح می‌کند و معتقد است که این اجزا می‌توانند برای حل مسئله در

1. dialogical listening

2. mindful solving problem

3. intelligent conversation

بافتی یا ورانه کاملاً مفید باشد. این اجزا عبارت‌اند از: ایجاد دل‌گرمی برای حالتی از سرزندگی و امتحان کردن ایده‌های جدید در فرایند ارتباط، تشویق فرد به اینکه پذیرای اطلاعات جدید باشد و برای تبدیل اطلاعات جدید به دانش شخصی تلاش کند و تشخیص اینکه بیش از یک روش مشاهده و بررسی برای امور وجود دارد، هرچند امکان دارد که راه‌حل‌ها خود را به شیوه‌های مختلف نشان دهند.

### مکالمه هوشمندانه

از چشم‌انداز بومیابی اجتماعی، یک فعالیت مهم و اساسی در فرایند ارتباط، مکالمه هوشمندانه است. مکالمه هوشمندانه شکلی از ارتباط است که در آن مخاطبان همراه با یکدیگر به توصیف و حل مجدد دغدغه‌هایی می‌پردازند که در طی فرایند ارتباط مطرح می‌شود. مکالمه هوشمندانه باعث پرورش ذکاوت و خلاقیت مخاطب می‌شود. مکالمه هوشمندانه به معنای درک، بینش، توافق توأم با همکاری و طرح‌هایی برای پیش بردن است (پیوی، ۲۰۰۱).

کتابخانه‌ها به‌ویژه کتابخانه‌های عمومی به‌عنوان نهادهای فرهنگی عمومی نقش مهمی در اشاعه دانش و میراث فرهنگی هر جامعه بر عهده دارند. توانایی برقرار ارتباط با کاربر یکی از عواملی است که بر اثربخشی و بهره‌وری کتابخانه‌ها در بُعد جذب کاربر به کتابخانه مؤثر است (مهدوی، کشاورزبان و شاپوری، ۱۳۹۴). لذا، با توجه به ضرورت مهارت ارتباط در حرفه کتابداری، تاکنون مطالعات گوناگونی در خصوص مهارت‌های ارتباطی کتابداران در داخل کشور در سال‌های اخیر انجام شده است. در این مطالعات به بررسی رابطه مهارت‌های ارتباطی کتابداران با متغیرهای مختلف نظیر هوش فرهنگی (رجایی خوزانی و اورعی، ۱۳۹۶)، کیفیت ارائه خدمات در کتابخانه (رداد و قطب‌زاده اردکانی، ۱۳۹۶)، متغیرهای جمعیت‌شناختی (سیدحسینی، خسروی و بصیریان جهرمی، ۱۳۹۵؛ امرایی، اشرفی ریزی، پاپی، بهرامی و سموعی، ۱۳۹۰)، ویژگی‌های فردی کتابدار (مهدوی، کشاورزبان و شاپوری، ۱۳۹۴) و هوش هیجانی (امینی، ۱۳۸۹) پرداخته شده است. رهنما، فتاحی و دیانی (۱۳۹۴) به بررسی میزان عوامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی پرداختند. مطابق با یافته‌های این مطالعه، مهم‌ترین عوامل مؤثر بر تعامل بین فردی از دیدگاه کتابداران ابتدا عوامل سازمانی و پس از آن، عوامل محیطی، فردی و فرهنگی است. همچنین، متغیرهای میزان تحصیلات و

تجربه کتابداران با میزان برخورداری آنان از مهارت‌های ارتباطی رابطه معناداری وجود نداشت. همچنین، کریمی، بنی‌اقبال، تفرشی و همایی (۱۳۹۱) به میزان و نحوه به کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان پرداختند. نتیجه این مطالعه گویای آن بود که میزان به کارگیری مهارت‌های ارتباط کلامی و غیر کلامی کتابداران در کتابخانه در حد متوسط بوده و نیاز به تقویت بیشتری دارد. با این حال، در خصوص آموزش مهارت‌های ارتباطی به کتابداران به منظور ارتقای سطح کمی و کیفی ارتباط در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی، مطالعات اندکی صورت گرفته است. زادولی خواجه و زندیان (۱۳۹۷) در مطالعه‌ای مداخله‌ای به تأثیر آموزش مثبت‌اندیشی بر ارتقای مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی پرداختند. این پژوهش از نوع کاربردی و روش انجام آن پیمایشی بود. در این مطالعه، جامعه مورد مطالعه شامل کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان تبریز بود. نتایج حاصل از پژوهش مزبور نشان داد که میزان نمود اثرات مثبت‌اندیشی بر مهارت‌های غیر کلامی بیشتر از سایر مهارت‌هاست. همچنین، میزان مثبت‌اندیشی در میان کتابداران نسبتاً خوب قلمداد شده است. نتایج کلی پژوهش بیانگر آن است که میزان مثبت‌اندیشی در میان کتابداران زن زیر ۳۵ سال و دارای میزان تحصیلات کارشناسی به بالا بیشتر از سایر گروه‌ها است و نمود این مثبت‌اندیشی در رفتارهای کلامی و غیر کلامی کتابداران متجلی می‌شود.

در مجموع، با مرور پیشینه پژوهش‌های انجام شده در حوزه مهارت‌های ارتباطی، از یک سو می‌توان به اهمیت این مهارت در حرفه کتابداری به عنوان یکی از مهارت‌های اصلی کتابدار پی برد. نتایج این پژوهش‌ها گویای آن است که داشتن کتابدارانی توانمند در ارائه بهتر خدمات و در نتیجه کمک به تحقق اهداف آموزشی و پژوهشی پژوهشگران ضروری است و لذا کمک به توانمند کردن کتابداران در زمینه مهارت‌های ارتباطی از اهمیت بسزایی برخوردار است. با وجود اهمیت کتابخانه‌ها در جامعه و نقش ارتباطی کتابداران، همچنان خلأ مهارت‌های ارتباطی به عنوان یکی از گویه‌های اصلی جذب کاربران به کتابخانه (علاوه بر فضاها، فیزیکی، تنوع و کیفیت منابع و...) به خوبی مشهود است (رداد و قطب‌زاده اردکانی، ۱۳۹۶). همچنین، آموزش سازمانی کتابداران و ارتقای صلاحیت‌ها و مهارت‌های کتابداران، راهکار مؤثر در جذب مخاطب است که کتابداران را برای شرایط متنوعی که در محیط کار با آن مواجه هستند آماده می‌کند.

از سوی دیگر، پژوهش‌های صورت گرفته در خصوص مهارت‌های ارتباطی کتابداران حاکی از آن است که متغیر مهارت‌های ارتباطی به‌طور مستقیم و غیرمستقیم با عوامل متعددی در ارتباط است و از این عوامل اثر می‌پذیرد. با وجود این، علی‌رغم مطالعات فراوان انجام شده درباره مهارت‌های ارتباطی، کمتر مطالعه‌ای به بررسی تأثیر برنامه‌های آموزشی بر ارتقای مهارت‌های ارتباطی کتابداران پرداخته است و لذا انجام مطالعات بیشتر و عمیق‌تر در این حوزه ضروری است. در خصوص موضوع مطالعه حاضر، پژوهشی که به بررسی تأثیر آموزش رویکرد پویایی اجتماعی بر ارتقای مهارت‌های ارتباطی کتابداران بپردازد در پیشینه پژوهش یافت نشد. لذا، مطالعه حاضر می‌تواند به‌عنوان اولین مطالعه در این خصوص زمینه‌ساز مطالعات وسیع‌تر و گسترده‌تر در این زمینه باشد و نتایج آن نه تنها در حوزه کتابداری و نهاد کتابخانه بلکه در سایر حرفه‌ها و نهادهای ارتباط محور نیز مفید و کاربردی باشد. لذا، هدف مطالعه حاضر بررسی تأثیر آموزش رویکرد پویایی اجتماعی بر ارتقای مهارت‌های ارتباطی کتابداران در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان خمینی شهر استان اصفهان است. در راستای این هدف، از روش پژوهش نیمه‌تجربی استفاده شد؛ زیرا در این نوع طرح پژوهش، فرصتی برای مقایسه بین دو گروه (آزمایش و کنترل) به وجود می‌آورد و محقق را قادر می‌سازد تا با استفاده از تجزیه و تحلیل داده‌های آماری، تفسیر معناداری از نتایج پژوهش به عمل آورد. از سوی دیگر، در این نوع طرح پژوهشی، تمام منابعی را که اعتبار درونی طرح پژوهش را به مخاطره می‌اندازد کنترل می‌کند. بر این اساس، این مطالعه در صدد بررسی این فرضیه است که آموزش رویکرد پویایی اجتماعی در ارتقای مهارت‌های ارتباطی و ابعاد آن در کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان خمینی شهر مؤثر است.

### روش پژوهش

با توجه به هدف مطالعه حاضر مبنی بر ارتقای مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر اساس رویکرد پویایی اجتماعی، این مطالعه از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات در زمره پژوهش‌های نیمه‌تجربی از نوع طرح پیش‌آزمون-پس‌آزمون با گروه‌های آزمایش و کنترل است. جامعه مطالعه شامل کلیه کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان خمینی شهر در استان اصفهان در سال ۱۳۹۸ بود. تعداد ۳۰ نفر به‌روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب و به‌صورت تصادفی در دو گروه آزمایش (۱۵ نفر) و گروه کنترل (۱۵ نفر) گماشته شدند.

لازم به ذکر است که کلیه افراد نمونه مورد مطالعه زن و با میانگین سنی  $37/26 \pm 5/35$  در گروه آزمایش و  $37/86 \pm 4/27$  در گروه کنترل بودند. در گروه آزمایش، تعداد ۲ نفر دارای مدرک تحصیلی دیپلم ( $6/7$  درصد)، ۲ نفر دارای مدرک تحصیلی فوق‌دیپلم ( $6/7$  درصد)، ۷ نفر دارای مدرک تحصیلی لیسانس ( $23/3$  درصد) و ۴ نفر ( $13/3$  درصد) دارای مدرک تحصیلی فوق‌لیسانس، و در گروه کنترل ۲ نفر ( $6/7$  درصد) دارای مدرک تحصیلی فوق‌دیپلم، ۳ نفر (۱۱ درصد) دارای مدرک تحصیلی لیسانس و ۴ نفر ( $6/7$  درصد) دارای مدرک تحصیلی فوق‌لیسانس بودند. همچنین، در این مطالعه متغیر سابقه شغلی به‌عنوان متغیر همپراش<sup>۱</sup> در نظر گرفته شد. در این پژوهش، ملاک‌هایی برای ورود آزمودنی‌ها به پژوهش در نظر گرفته شد که این ملاک‌ها به شرح ذیل است: ۱. کسب نمره کمتر از نقطه برش در پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباط بین‌فردی کوپین دام<sup>۲</sup> ( $2004$ )؛ و ۲. تحت درمان یا آموزش گروهی دیگری نبودن در مدت اجرای پژوهش. ملاک‌های خروج در این پژوهش عبارت بود از: ۱. وجود اختلالات حاد روان‌شناختی از جمله اختلالات سایکوتیک؛ ۲. غیبت بیش از یک جلسه؛ ۳. تأخیر بیش از بیست دقیقه در سه جلسه؛ و ۴. عدم انجام تکالیف مشخص شده در بیش از یک جلسه. در این پژوهش، اصول اخلاقی ذیل رعایت شد: ۱. به شرکت‌کنندگان اطمینان داده شده است که پرسش‌نامه‌ها تنها برای میزان تأثیر آموزش مورد استفاده قرار خواهد گرفت و هیچ‌گونه سوءاستفاده از آن‌ها نخواهد شد؛ ۲. پرسش‌نامه‌ها توسط خود پژوهشگران توزیع و جمع‌آوری شدند تا شرکت‌کنندگان نگران مطالعه آن‌ها توسط سایر افراد نباشند؛ ۳. همه اعضا با میل و رغبت کامل شرکت کردند. در صورت عدم تمایل به ادامه جلسات، اجباری برای آن‌ها وجود نداشت؛ و ۴. اطلاعات و نام افراد در پژوهش به‌صورت کاملاً محرمانه محفوظ شد.

برای سنجش ویژگی‌های جمعیت‌شناختی در این پژوهش از پرسش‌نامه محقق‌ساخته استفاده شد که شامل ویژگی‌های سن، میزان تحصیلات و میزان سابقه شغلی بود. برای سنجش میزان مهارت‌های ارتباطی آزمودنی‌ها از پرسش‌نامه مهارت‌های ارتباط بین‌فردی کوپین دام ( $2004$ ) استفاده شد. این پرسش‌نامه دارای ۳۴ سؤال است که برای سنجش مهارت‌های ارتباطی بزرگسالان ابداع شده است. حداقل نمره در این پرسش‌نامه ۳۴ و حداکثر ۱۷۰ است. نمره‌گذاری

1. covariate variable

2. Queendom Interpersonal Communication Skills Questionnaire

این پرسش‌نامه بر اساس طیف لیکرت پنج‌درجه‌ای از هرگز (۱) تا همیشه (۵) است. این پرسش‌نامه مهارت ارتباطی بین‌فردی را در غالب پنج خرده‌مقیاس مهارت گوش دادن، دریافت و ارسال پیام با ۹ سؤال (۲۹-۲۴-۲۳-۲۲-۲۱-۱۲-۶-۴)، کنترل عاطفی با ۹ سؤال (۱۱-۹-۸-۷-۳۲-۳۰-۲۸-۱۶-۱۳)، مهارت گوش دادن با ۶ سؤال (۳۴-۳۱-۲۷-۲۶-۲۵-۳)، بینش نسبت به فرایند ارتباط با ۵ سؤال (۲۰-۱۸-۱۷-۲-۱) و ارتباط توأم با قاطعیت با ۵ سؤال (۱۹-۱۵-۱۴-۱۰-۳۳) مورد سنجش قرار می‌دهد. نمرهٔ پایین (کمتر از ۱۰۲) در این مطالعه گویای ضعف در مهارت‌های ارتباطی و نمرهٔ بالا (بالای ۱۰۲) نشان قدرت بالای آزمودنی در برقراری ارتباط با دیگران است (شاهقلی، ۱۳۹۸). پایایی این پرسش‌نامه در پژوهش حسین چاری و فداکار (۱۳۸۴) برابر با ۰/۶۹ و در پژوهش یوسفی و خیر (۱۳۸۱) برابر با ۰/۷۷ و در پژوهش محمودی و نجفی (۱۳۹۱) برابر با ۰/۸۱ گزارش شده است. در این پژوهش، روایی هم‌گرای این پرسش‌نامه با پرسش‌نامهٔ مهارت‌های ارتباطی سیگل<sup>۱</sup>، اسمیت و موسکا<sup>۲</sup> (۲۰۰۱) برای خرده‌مقیاس‌های گوش دادن، دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، مهارت گوش دادن، بینش نسبت به فرایند ارتباط و ارتباط توأم با قاطعیت برابر با ۰/۶۱، ۰/۸۹، ۰/۷۵، ۰/۷۸ و ۰/۸۴ و روایی واگرایی این پرسش‌نامه با پرسش‌نامهٔ حساسیت بین‌فردی بویس و پاپکر<sup>۳</sup> (۱۹۸۹) برای ابعاد گوش دادن، دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، مهارت گوش دادن، بینش نسبت به فرایند ارتباط و ارتباط توأم با قاطعیت به‌ترتیب برابر با ۰/۷۵، ۰/۵۶، ۰/۷۱، ۰/۸۴ و ۰/۷۰ گزارش شده است.

پژوهش حاضر با هدف تعیین تأثیر آموزش رویکرد پویایی اجتماعی بر ارتقای مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی انجام شد. در گام اول، پروتکل رویکرد پویایی اجتماعی (زارع مهرجردی، ۱۳۹۵) در قالب هشت جلسهٔ ۹۰ دقیقه‌ای خلاصه شد. در گام دوم، برای انتخاب نمونهٔ پژوهش، هماهنگی‌های لازم با ادارهٔ کل کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان در خصوص کسب مجوز برگزاری جلسات آموزشی انجام شد. در ادامه، خلاصه‌ای از محتوا، زمان و مکان برگزاری جلسات (ادارهٔ کتابخانه‌های شهرستان خمینی‌شهر) به‌صورت تراکت در کلیهٔ کتابخانه‌های عمومی (نهادی و مشارکتی) شهرستان خمینی‌شهر (۳۰ کتابخانه) توزیع شد. سپس، لیستی از افراد داوطلب (۳۹ نفر) برای شرکت در مطالعه تهیه شد. به‌منظور غربالگری، پرسش‌نامهٔ

1. Siegel 2. Smith & Mosca 3. Boyce & Parker

مهارت‌های ارتباطی برای افراد داوطلب اجرا شد و ۳۰ نفر از افرادی که میانگین نمرات آن‌ها پایین‌تر از نقطهٔ برش بود انتخاب و به‌صورت تصادفی در دو گروه آزمایش (۱۵ نفر) و گروه کنترل (۱۵ نفر) قرار داده شدند.

در گام سوم، در یک جلسهٔ معارفه، هدف اجرای مداخله برای افراد دو گروه شرح داده و انتظارات آن‌ها تصریح شد. قبل از اجرای مداخله در گروه آزمایش، پرسش‌نامهٔ اطلاعات جمعیت شناختی به‌همراه پرسش‌نامهٔ مهارت‌های ارتباط بین‌فردی به‌عنوان پیش‌آزمون در بین اعضای دو گروه آزمایش و کنترل اجرا شد. در گام چهارم، پروتکل پویایی اجتماعی (پیوی، ۲۰۰۴) طی هشت جلسه (هر جلسه، ۹۰ دقیقه) در گروه آزمایش اجرا و در گام پنجم مجدداً پس‌آزمون در میان اعضای گروه آزمایش و کنترل اجرا شد. خلاصه‌ای از شرح جلسات آموزشی بر مبنای پروتکل پویایی اجتماعی در جدول ۱ ارائه شده است. به‌منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع‌آوری شده از شاخص‌های پراکندگی (میانگین و انحراف استاندارد) و برای بررسی فرضیهٔ پژوهش از روش تحلیل آماری کواریانس چندمتغیره (مانکوا)<sup>۱</sup> استفاده شد.

جدول ۱. پروتکل پژوهش (زارع مهرجردی، ۱۳۹۵)

| جلسات | عنوان جلسه  | خلاصه‌ای از شرح جلسات  |
|-------|---|--|
| اول   | معرفی جایگاه ارتباط در زندگی (شغلی، خانوادگی و اجتماعی) شارف (۲۰۱۳)؛ پاتون و مک مائن (۲۰۰۶) | معرفی اعضای گروه به یکدیگر، بیان قواعد گروه، بیان اهداف گروه و تصریح انتظارات اعضای گروه، بیان نقش ارتباط، کمیت و کیفیت آن در زندگی در ابعاد گوناگون، اجرای پیش‌آزمون. |
| دوم   | ورود به محدودهٔ فضای زندگی مخاطب، مرحلهٔ شروع ارتباط پیوی (۱۹۹۶a)؛ پیوی (۱۹۹۷)              | معرفی فضای زندگی، بررسی ضرورت ورود به فضای زندگی مخاطب به‌عنوان مقدمهٔ ارتباط، اجرای سه فن برای معرفی نحوهٔ ورود به فضای زندگی مخاطب، ارائهٔ تکلیف.                    |

1. MANCOVA



| جلسات | عنوان جلسه   | خلاصه‌ای از شرح جلسات   |
|-------|--|---|
| دوم   | ترسیم فضای زندگی مخاطب،<br>مرحله تداوم ارتباط<br>پیوی (۲۰۰۱)؛ پیوی (۲۰۰۴)                  | بررسی تکلیف جلسه قبل، معرفی ترسیم فضای زندگی مخاطب، توسعه ترسیم فضای زندگی مخاطب از طریق شناسایی افراد الگو و مهم در فضای زندگی مخاطب، شناسایی تم فضای زندگی مخاطب، یافتن عناصری که قبلاً در فضای زندگی مخاطب بوده‌اند اکنون وجود ندارند یا حذف شده‌اند، شناسایی عناصری که اخیراً جزئی از فضای زندگی مخاطب شده‌اند و گفت‌وگو با مخاطب در خصوص عناصری که تمایل دارد به فضای زندگی او اضافه شود؛ ارائه تکلیف. |
| سوم   | موانع ده گانه اصلی ارتباط مؤثر،<br>مرحله تداوم ارتباط<br>پیوی و هاسکین (۱۹۹۶)؛ پیوی (۲۰۰۱) | بررسی تکلیف جلسه قبل، تعریف مانع ارتباط مؤثر، معرفی موانع اصلی ده گانه ارتباط مؤثر، بررسی موانع ارتباط در زندگی اعضای گروه، ارائه تکلیف.  |
| چهارم | موانع فرعی ده گانه ارتباط مؤثر،<br>مرحله تداوم ارتباط<br>پیوی و هاسکین (۱۹۹۶)؛ پیوی (۲۰۰۱) | بررسی تکلیف جلسه قبل، معرفی اختصاری موانع و ارائه راهکارهای موانع ذکر شده، بررسی موانع فرعی ده گانه در طی فرایند برقراری ارتباط اعضای گروه در زندگی شغلی شان در ارتباط با مخاطبان، ارائه تکلیف.   |
| پنجم  | ترغیب امید، دل گرمی و اشتیاق در<br>ارتباط، مرحله تداوم ارتباط<br>پیوی (۲۰۰۴)               | بررسی تکلیف جلسه قبل، معرفی فرایند دل گرم کردن مخاطب در طی فرایند ارتباط (با محوریت ترغیب امید، دل گرمی و اشتیاق)، معرفی و اجرای تکنیک‌های مربوط به حفظ ارتباط، ارائه تکلیف.  |
| ششم   | معنا بخشی به ارتباط،<br>مرحله تداوم ارتباط<br>پیوی (۱۹۹۶b)؛ پیوی (۲۰۰۴)                    | بررسی تکلیف جلسه قبل، تعریف معنا بخشیدن به ارتباط، ذکر نمونه‌هایی از ارتباطات معنادار در زندگی روزمره، معرفی و اجرای سه نمونه از تکنیک‌های کیفی معنا بخشیدن به ارتباط در مخاطبان نوجوان، اجرای سه نمونه از تکنیک‌های کیفی معنا بخشیدن به ارتباط در مخاطبان بزرگسال، ارائه تکلیف.  |

| جلسات | عنوان جلسه  | خلاصه‌ای از شرح جلسات  |
|-------|---|--|
| هفتم  | خَلق حکایت جهت ختم ارتباط،<br>مرحله اختتام ارتباط<br>(زارع مهرجردی، ۱۳۹۵) | بررسی تکلیف جلسه قبل، معرفی انواع حکایت‌های<br>اختتام ارتباط با حفظ محتوای ارتباط، اجرای سه<br>نمونه فن کیفی اختتام ارتباط، ارائه تکلیف. |
| هشتم  | جمع‌بندی و مرور کلیه مطالب<br>پیوی (۱۹۹۶a؛ ۱۹۹۶b)                         | جمع‌بندی و نتیجه‌گیری از کلیه مطالب ارائه‌شده،<br>بررسی و مرور تکالیف ارائه‌شده همراه با منطق<br>زیربنایی آن‌ها، اجرای پس‌آزمون.         |

## یافته‌ها

برای بررسی فرضیه پژوهش که بر مبنای آن، آموزش رویکرد پویایی اجتماعی بر ارتقای مهارت‌های ارتباطی (و ابعاد آن) در کتابداران مؤثر است، از آزمون تحلیل کواریانس چندمتغیره (مانکوا) استفاده شده است. قبل از بیان یافته‌های استنباطی، یافته‌های توصیفی مربوط به این فرضیه بیان می‌شود. نتایج آمار توصیفی مربوط به این فرضیه در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. مقایسه میانگین آماری نمرات مهارت‌های ارتباطی و ابعاد آن در کتابداران در مراحل پیش‌آزمون و پس‌آزمون در دو گروه آزمایش و کنترل

| متغیرها                     | آزمون     | میانگین | انحراف معیار | گروه آزمایش | میانگین | انحراف معیار | گروه کنترل |
|-----------------------------|-----------|---------|--------------|-------------|---------|--------------|------------|
| مهارت‌های ارتباطی           | پیش‌آزمون | ۸۰/۷۳   | ۱۳/۷۱        | ۷۸/۳۳       | ۱۰/۱۷   |              |            |
|                             | پس‌آزمون  | ۹۷/۷۳   | ۱۷/۸۸        | ۷۷/۰۰       | ۱۰/۲۶   |              |            |
| توانایی دریافت و ارسال پیام | پیش‌آزمون | ۱۴/۱۳   | ۴/۵۶         | ۱۳/۰۰       | ۲/۱۷    |              |            |
|                             | پس‌آزمون  | ۱۷/۳۳   | ۵/۷۶         | ۱۳/۱۳       | ۲/۱۳    |              |            |
| کنترل عاطفی                 | پیش‌آزمون | ۱۹/۹۵   | ۶/۶۱         | ۱۵/۶۶       | ۴/۱۵    |              |            |
|                             | پس‌آزمون  | ۱۹/۶۶   | ۳/۹۶         | ۱۵/۴۶       | ۴/۶۴    |              |            |
| مهارت گوش دادن              | پیش‌آزمون | ۱۵/۵۳   | ۴/۶۹         | ۱۴/۸۰       | ۳/۳۶    |              |            |
|                             | پس‌آزمون  | ۱۹/۰۰   | ۲/۷۶         | ۱۴/۷۳       | ۳/۴۷    |              |            |
| بینش نسبت به فرآیند ارتباط  | پیش‌آزمون | ۱۸/۶۶   | ۴/۴۰         | ۱۷/۸۰       | ۳/۳۶    |              |            |
|                             | پس‌آزمون  | ۲۲/۰۰   | ۱/۳۰         | ۱۷/۳۳       | ۳/۵۵    |              |            |
| ارتباط توأم با قاطعیت       | پیش‌آزمون | ۱۶/۴۶   | ۱/۴۳         | ۱۷/۰۶       | ۱/۴۳    |              |            |
|                             | پس‌آزمون  | ۱۹/۷۳   | ۱/۴۳         | ۱۶/۴۶       | ۱/۷۶    |              |            |

همان گونه که در جدول ۲ مشاهده می‌شود در گروه آزمایش در مرحله پس‌آزمون (بعد از مداخله آموزشی) میانگین نمره کل مهارت‌های ارتباطی و خرده مقیاس‌های آن (بعد توانایی دریافت و ارسال پیام، بعد کنترل عاطفی، بعد مهارت گوش دادن، بعد بینش نسبت به فرایند ارتباط و بعد ارتباط توأم با قاطعیت) از پیش‌آزمون بیشتر است اما این تفاوتها در گروه کنترل محسوس نیست. جهت بررسی استنباطی فرضیه پژوهش از آزمون تحلیل کواریانس استفاده شد. استفاده از آزمون پارامتریک تحلیل کواریانس چند متغیره مستلزم رعایت مفروضات نرمال بودن داده‌ها، همگنی واریانسها و همگنی شیب رگرسیون است که ابتدا این مفروضات مورد بررسی قرار گرفت. در این مطالعه جهت بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها از آزمون شاپیرو ویلک و کلموگرف-اسمیرنف استفاده شد که نتایج این آزمون در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. آزمون کلموگرف-اسمیرنف و شاپیرو ویلک برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها

| منبع تغییرات |           | گروه   |          | کلموگرف-اسمیرنف |          | شاپیرو ویلک |          |
|--------------|-----------|--------|----------|-----------------|----------|-------------|----------|
|              |           | آماره  | معناداری | آماره           | معناداری | آماره       | معناداری |
| مهارت‌های    | پیش‌آزمون | آزمایش | ۰/۱۴     | ۰/۹۲            | ۰/۳۷     | ۰/۲۰        | ۰/۲۰     |
|              |           | کنترل  | ۰/۱۵     | ۰/۹۴            | ۰/۳۱     | ۰/۲۰        | ۰/۲۰     |
| ارتباطی      | پس‌آزمون  | آزمایش | ۰/۲۲     | ۰/۸۸            | ۰/۰۹     | ۰/۱۱        | ۰/۱۱     |
|              |           | کنترل  | ۰/۲۰     | ۰/۹۰            | ۰/۱۱     | ۰/۱۴        | ۰/۱۴     |

نتایج مربوط به نرمال بودن توزیع داده‌ها در متغیرهای موردبررسی در مرحله پیش‌آزمون در جدول ۳ گزارش شده است. با توجه به نتایج جدول ۳، سطح معناداری آزمون کلموگرف-اسمیرنوف و شاپیرو ویلک در متغیر مهارت‌های ارتباطی بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است؛ بر این اساس، فرض صفر (نرمال بودن توزیع داده‌ها) تأیید می‌شود. برای بررسی تساوی واریانس‌ها از آزمون لوین استفاده شد که نتایج این آزمون در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول ۴. نتایج آزمون لوین برای بررسی تساوی واریانس‌ها

| متغیر             | درجه آزادی ۱ | درجه آزادی ۲ | F    | معناداری |
|-------------------|--------------|--------------|------|----------|
| مهارت‌های ارتباطی | ۱            | ۲۸           | ۰/۹۴ | ۰/۳۴     |

با توجه به نتایج جدول ۴، سطح معناداری آزمون لوین در متغیر مهارت‌های ارتباطی بزرگ‌تر از  $P > 0/05$  است؛ برای این اساس، فرض صفر در خصوص برابری واریانس‌ها در این متغیر تأیید می‌شود. نتایج بررسی همگنی شیب خط رگرسیون در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول ۵. نتایج همگنی شیب خط رگرسیون

| متغیر             | منبع تغییرات    | مجموع مربعات | درجه آزادی | میانگین مربعات | آماره F معناداری |
|-------------------|-----------------|--------------|------------|----------------|------------------|
| مهارت‌های ارتباطی | پیش آزمون* گروه | ۲۲/۵۰        | ۱          | ۲۲/۵۰          | ۰/۰۸             |
|                   |                 |              |            |                | ۰/۷۷             |

بر اساس نتایج جدول ۵، معناداری اثر تعامل گروه در پیش آزمون در متغیر مهارت‌های ارتباطی بزرگ‌تر از  $P > 0/05$  است؛ بنابراین، فرض هم‌سانی شیب‌های رگرسیونی رعایت شده است. با توجه به رعایت پیش فرض‌های تحلیل کواریانس، برای بررسی استنباطی فرضیه پژوهش از آزمون تحلیل کواریانس انجام شد که نتایج آن در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول ۶. نتایج آزمون تحلیل کواریانس آموزش رویکرد پویایی اجتماعی بر ارتقای مهارت‌های ارتباطی و ابعاد آن در کتابداران

| ابعاد                       | منبع تغییرات   | مجموع مجذورات | درجه آزادی | میانگین مجذورات | آماره F معناداری | ضریب اتا |
|-----------------------------|----------------|---------------|------------|-----------------|------------------|----------|
| مهارت‌های ارتباطی           | پیش آزمون گروه | ۴۷۴۴/۴۷       | ۱          | ۴۷۴۴/۴۷         | ۱۰۶/۱۷           | ۰/۷۹     |
| توانایی دریافت و ارسال پیام | پیش آزمون گروه | ۲۴۴۳/۷۱       | ۱          | ۲۴۴۳/۷۱         | ۵۴/۶۸            | ۰/۶۶     |
| کنترل عاطفی                 | پیش آزمون گروه | ۲۷۰/۴۲        | ۱          | ۲۷۰/۴۲          | ۸۵/۹۹            | ۰/۷۶     |
| مهارت گوش دادن              | پیش آزمون گروه | ۶۹/۶۰         | ۱          | ۶۹/۶۰           | ۲۲/۱۳            | ۰/۴۵     |
| بینش نسبت به فرآیند ارتباط  | پیش آزمون گروه | ۷۵۸/۶۷        | ۱          | ۷۵۸/۶۷          | ۱۳۰/۹۷           | ۰/۸۲     |
| ارتباط توأم با قاطعیت       | پیش آزمون گروه | ۱۱۵/۳۷        | ۱          | ۱۱۵/۳۷          | ۱۹/۹۱            | ۰/۴۲     |
|                             | پیش آزمون گروه | ۳۷۲/۲۸        | ۱          | ۳۷۲/۲۸          | ۹۶/۰۵            | ۰/۷۸     |
|                             | پیش آزمون گروه | ۹۲/۹۴         | ۱          | ۹۲/۹۴           | ۲۳/۹۸            | ۰/۴۷     |
|                             | پیش آزمون گروه | ۳۴۰/۹۴        | ۱          | ۳۴۰/۹۴          | ۸۴/۹۳            | ۰/۷۵     |
|                             | پیش آزمون گروه | ۹۹/۷۲         | ۱          | ۹۹/۷۲           | ۲۴/۸۴            | ۰/۴۷     |
|                             | پیش آزمون گروه | ۲۹/۴۷         | ۱          | ۲۹/۴۷           | ۴/۸۷             | ۰/۱۵     |
|                             | پیش آزمون گروه | ۹۸/۴۸         | ۱          | ۹۸/۴۸           | ۱۶/۲۹            | ۰/۳۷     |

همان گونه که در جدول ۶ مشاهده می‌شود، مقدار آماره F برابر با ۵۴/۶۸ است که در سطح  $P < ۰/۰۰۱$  معنادار است. از این رو، می‌توان نتیجه گرفت که بین میزان مهارت‌های ارتباطی در دو گروه آزمایش و کنترل در مرحله پس از آموزش تفاوت معنادار وجود دارد و مداخله آموزشی در مرحله پس از آموزش تأثیر معناداری داشته است. میزان این تأثیر برابر با ۶۶ درصد است. همچنین، طبق یافته‌های جدول ۶، مقدار آماره F در مرحله پس از آموزش در همه ابعاد مهارت‌های ارتباطی (بعد توانایی دریافت و ارسال پیام، بعد کنترل عاطفی، بعد مهارت گوش دادن، بعد بینش نسبت به فرایند ارتباط و بعد ارتباط توأم با قاطعیت) در سطح  $P < ۰/۰۰۱$  معنادار شده است؛ بنابراین، بین ابعاد مهارت‌های ارتباطی (بعد توانایی دریافت و ارسال پیام، بعد کنترل عاطفی، بعد مهارت گوش دادن، بعد بینش نسبت به فرایند ارتباط و بعد ارتباط توأم با قاطعیت) در دو گروه کنترل و آزمایش در مرحله پس از آموزش تفاوت معنادار وجود دارد. لذا، می‌توان نتیجه گرفت که آموزش رویکرد پویایی اجتماعی بر سطح مهارت‌های ارتباطی و ابعاد آن (بعد توانایی دریافت و ارسال پیام، بعد کنترل عاطفی، بعد مهارت گوش دادن، بعد بینش نسبت به فرایند ارتباط و بعد ارتباط توأم با قاطعیت) مؤثر بوده است. میزان این تأثیر برای ابعاد توانایی دریافت و ارسال پیام، کنترل عاطفی، مهارت گوش دادن، بینش نسبت به فرایند ارتباط و ارتباط توأم با قاطعیت به ترتیب برابر با ۰/۴۵، ۰/۴۲، ۰/۴۷، ۰/۴۷، ۰/۳۷ است.

### نتیجه‌گیری

طبق یافته‌های جدول ۵، تفاوت معناداری بین میانگین نمرات مهارت‌های ارتباطی و ابعاد آن در پس از آموزش دو گروه آزمایش و کنترل مشاهده شد. از این رو، می‌توان نتیجه گرفت که آموزش رویکرد پویایی اجتماعی بر ارتقای مهارت‌های ارتباطی کتابداران مؤثر بوده است. این یافته پژوهش با نتایج مطالعات دای فایو و برناد (۲۰۱۴) و ماری (۲۰۱۷) مبنی بر مؤثر بودن رویکرد پویایی اجتماعی در ارتقای مهارت‌های ارتباطی هم‌خوان است. در تبیین این یافته پژوهش می‌توان گفت که رویکرد پویایی اجتماعی از طریق واکاوی فرایند ارتباط بینش قابل ملاحظه‌ای برای مخاطب در بعد کمیت و کیفیت ارتباط فراهم می‌کند. ارتباط پدیده‌ای است که به‌طور مستقیم و غیرمستقیم از متغیرهای متعددی اثر می‌پذیرد. لذا، کسب بینش نسبت به این پدیده لازم است. در ابتدای جلسات آموزشی، مشارکت‌کنندگان در این پژوهش هنوز به این باور نرسیده بودند که هر

فردی به‌عنوان یک مخاطب توانایی برقراری ارتباطی مؤثر با افرادی از سنین مختلف را دارا است. در طی جلسات آموزشی، رویکرد پویایی اجتماعی ابتدا نسبت به اجزای فرایند ارتباط (شروع، تداوم و اختتام) بینش فراهم کرد. مطابق با این رویکرد، برای افراد تبیین شد که ارتباط دارای عناصر روان‌شناختی و فلسفی است که این عناصر برای مشارکت‌کنندگان به‌اختصار توضیح داده شد. وارد شدن به فضای زندگی مخاطب نقشی مهم را در ایجاد شروعی مؤثر در هر ارتباطی ایفا کرده و فرد شنونده را آماده دریافت و ارسال پیام و در نتیجه تداوم ارتباط می‌کند. جزء اصلی تکنیک‌های رویکرد پویایی اجتماعی، تداوم ارتباط بر مبنای دیالوگ است. در ادامه، تداوم ارتباط با محوریت معنابخشی به ارتباط، مهار عواطف نامطلوب و بازتاب عواطف مثبت و مطلوب، احترام به مخاطب (گوش دادن به مخاطب همان‌گونه که هست نه در قالب چهارچوب‌ها و انتظارات اجتماع) و آگاهی از خلق او با ارائه تکنیک‌های کیفی به افراد آموزش داده شد. این اجزا ضمن تداوم ارتباط مؤثر بر کنترل عواطف در طی فرایند ارتباط مؤثر است. کنترل عواطف نقش مؤثری در ایجاد فضای آرامش به‌جای فضای مقابله‌به‌مثل و تمایل به قطع سریع فرایند ارتباط دارد (پیوی، ۲۰۰۴). طبق رویکرد پویایی اجتماعی، بودن در زمان حال، آرامش ذهن و تمرکز بر ارتباط و توجه به آن (آماده بودن برای شنیدن مشتاقانه و تداوم تمرکز ذهن بر تم صحبت‌های مخاطب) و محتوای آن نقش مهمی بر گوش دادن دارد (زارع مهرجردی، ۱۳۹۵). برای توضیح موانع ارتباط، از استعاره رویکرد پویایی اجتماعی با عنوان «میمون ذهن» استفاده شد. در این استعاره، ذهن فرد به میمونی تشبیه شده است که دائماً از شاخه‌ای به شاخه دیگر در حال پریدن است. علت استفاده از این استعاره آن است که فرد در طی فرایند ارتباط، کنترل ذهن (افکار و احساسات) خود را باید در اختیار داشته باشد. در غیر این صورت، بسیار احتمال دارد که گرفتار موانع ارتباطی شود، اما با شناسایی این موانع و هدایت ارتباط به دور از این موانع فرایند ارتباط به‌طور مؤثری هدایت خواهد شد و به پایان خواهد رسید. در این مطالعه، موانع ارتباط (عدم کنترل پاسخ‌های ذهنی، قضاوت و پیش‌داوری ذهن، قطع سریع ارتباط) به‌عنوان عوامل مخمل آرامش در ارتباط برای مشارکت‌کنندگان توضیح داده شد. از مشارکت‌کنندگان خواسته شد تا به بررسی این موانع در قالب ارتباطات خود و اثری که این موانع بر ارتباطات آن‌ها داشته است بپردازند. احترام به مخاطب و در عین حال بیان خواسته‌های خود،

تشویق‌کننده جزء قاطعیت در ارتباط است که در رویکرد پویایی اجتماعی در قالب تداوم فرایند ارتباط مورد تأکید است و در مطالعه حاضر با ارائه تکنیک‌های کیفی در گروه عملاً تمرین شد. مرحله اختتام در رویکرد پویایی اجتماعی از اهمیت زیادی در مقایسه با دو مرحله دیگر (شروع و تداوم ارتباط) برخوردار است. برای مشارکت‌کنندگان در گروه توضیح داده شد که چنانچه اختتام ارتباط با موفقیت انجام شود، مقدمه‌ای برای شروع ارتباطات بعدی خواهد بود. از سوی دیگر، حاصل نهایی یک ارتباط در جزء اختتام قرار دارد. لذا، بر اساس اهمیت این جزء در رویکرد پویایی اجتماعی از خلق حکایت استفاده می‌شود که اثرپذیرفته از رویکرد فرامدرن حکایت‌درمانی (پاتون و مک مائن، ۲۰۰۶) است. در این مرحله، ابتدا برای مشارکت‌کنندگان به تعریف حکایت، خلق حکایت در ارتباط، و اجرای حکایت در اختتام ارتباط پرداخته شد. ارائه خلاصه‌ای از محتوای ارتباط (آنچه بین‌گوینده و شنونده منتقل شده است)، اشاره به عنصر برجسته در فضای زندگی مخاطب (که در جزء اول ارتباط به آن اشاره شد) و طرح موضوع ارتباط بعدی، اجزای حکایت ختم ارتباط است که برای مشارکت‌کنندگان این اجزا در قالب ارائه مثال‌های عینی از زندگی روزمره آن‌ها به‌ویژه موقعیت‌های شغلی‌شان به تفصیل آموزش داده شد. همچنین، تفاوت‌های اختتام ارتباط به‌طور ناگهانی و ختم ارتباط از طریق خلق حکایت و اثر آن بر مخاطب با ذکر مثال‌هایی مورد بررسی قرار گرفت. به‌علاوه، باورهای مشارکت‌کنندگان در خصوص ختم ارتباط مورد بررسی و بعضاً تصحیح قرار گرفت.

درمجموع، نتایج این پژوهش نشان داد که رویکرد پویایی اجتماعی در ارتقای مهارت‌های ارتباطی کتابداران مؤثر است. رویکرد پویایی اجتماعی، به‌عنوان یک رویکرد ارتباط‌محور، اجزای اساسی ارتباط را با استفاده از تکنیک‌های کیفی هدف قرار می‌دهد. در این رویکرد، علاوه بر ارتقای سطح کیفیت ارتباط به آسیب‌شناسی فرایند ارتباط نیز پرداخته می‌شود، در حالی که در کمتر رویکردی به موانع ارتباط پرداخته می‌شود. در دنیای پست‌مدرن امروز، مهارت برقراری ارتباط مؤثر در حرفه‌هایی که مستلزم برقراری ارتباط رودرو با افرادی است که خواهان ارائه خدماتی هستند ضروری است. حرفه کتابداری نیز از این قاعده مستثنا نیست. برقراری ارتباطی اثربخش با مراجعان به کتابخانه نقش مهمی در افزایش کیفیت خدمات ارائه‌شده از سوی کتابدار و رضایت ادراک‌شده مراجعه‌کننده به کتابخانه دارد. طبق نظر ماری و دای فابیو (۲۰۱۵)،

ملاک اثربخش بودن یک ارتباط، ایجاد و افزایش سطح تأمل‌پذیری — علاوه بر پاسخ‌گویی به تقاضایی که طرفین بر مبنای آن ارتباطی را برقرار کرده‌اند — است. تأمل بر نقاط قوت، نقاط ضعف و گسترش چشم‌انداز ارتباط برای هریک از مخاطبان ارتباط، رسالت اصلی حرفه‌های ارتباطی است. رویکرد پویایی اجتماعی یکی از رویکردهای پست‌مدرن است که دغدغه‌توانمند کردن افراد در برقراری ارتباطی مؤثر را داراست. با مطالعه اصول، راهبردها و گام‌های برقراری ارتباط مؤثر که در قسمت‌های قبل به آن اشاره شد بهتر می‌توان به هدف نهایی رویکرد پویایی اجتماعی پی برد.

این پژوهش نیز مانند سایر پژوهش‌ها با محدودیت‌هایی مواجه بود. در بُعد محتوایی، کمبود پیشینه پژوهشی در این زمینه یکی از مهم‌ترین محدودیت‌های محتوایی مطالعه حاضر بود. در بُعد اجرایی، نمونه این پژوهش شامل کلیه کتابداران زن کتابخانه‌های عمومی شهرستان خمینی‌شهر استان اصفهان بود؛ لذا، در تعمیم نتایج این مطالعه به جامعه مردان کتابدار و در شهرهای دیگر باید رعایت احتیاط را لحاظ کرد. همچنین، در این پژوهش به دلیل کمبود زمان، پیگیری انجام نشد. لذا، با توجه به اهمیت مهارت‌های ارتباطی در حرفه کتابداری، پیشنهاد می‌شود که از رویکرد پویایی اجتماعی در قالب دوره‌های آموزشی ضمن خدمت به منظور ارتقای مهارت‌های ارتباطی کتابداران استفاده شود. همچنین، به تدوین برنامه‌های آموزشی کوتاه‌مدت و بلندمدت برای ارتقای مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر اساس نظریه‌های تخصصی در این زمینه پرداخته شود تا کتابداران بتوانند به‌طور مؤثرتری به ارائه خدمات پردازند. به علاوه، با توجه به مطرح شدن رویکردهای متعددی که با محوریت ارتباط از سوی نظریه پردازان مطرح شده است، پیشنهاد می‌شود که از سایر رویکردهای مدرن (نظیر رویکرد شناختی-رفتاری، تحلیل ارتباط متقابل) و فرامدرن (رویکرد دیالوگ‌محور) در زمینه ارتقای مهارت‌های ارتباطی کتابداران استفاده شود. همچنین، میزان تأثیر این رویکردها در ارتقای سطح مهارت‌های ارتباطی کتابداران مورد مقایسه قرار گیرد. در پایان، از اداره کل کتابخانه‌های استان اصفهان، اداره کل کتابخانه‌های عمومی شهرستان خمینی‌شهر و کلیه کتابدارانی که ما را در اجرای این پژوهش یاری کردند تشکر و قدردانی می‌شود.



## منابع

- امرای، مرتضی؛ اشرفی‌ریزی، حسن؛ پاپی، احمد؛ بهرامی، سوسن؛ و سموعی، راحله (۱۳۹۰). رابطه بین هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه اصفهان و دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۸(۵)، ۶۷۲-۶۶۲.
- امینی، اکرم (۱۳۸۹). *ارزیابی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر اصفهان* (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه اصفهان.
- حسین چاری، مسعود؛ و فداکار، محمدمهدی (۱۳۸۴). بررسی تأثیر دانشگاه بر مهارت‌های ارتباطی بر اساس مقایسه دانش‌آموزان و دانشجویان. *دانشور رفتار*، ۱۲(۱۵)، ۳۲-۲۱.
- خزائی، آذر؛ و نیلی احمدآبادی، محمدرضا (۱۳۹۴). تأثیر آموزش به سبک محاوره‌ای از طریق چندرسانه‌ای بر افزایش مهارت‌های ارتباطی دانش‌آموزان کم‌شنوا. *فناوری آموزش و یادگیری*، ۲(۲)، ۱۹-۱.
- رجایی خوزانی، زهرا؛ و اورعی، نرگس (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین مهارت‌های ارتباطی و هوش فرهنگی کتابداران کتابخانه‌های کتابخانه‌های عمومی استان اصفهان. *علوم و فنون مدیریت اطلاعات*، ۳(۴)، ۱۲۰-۱۰۹.
- رداد، ایرج؛ و قطب‌زاده اردکانی، مصطفی (۱۳۹۶). بررسی تأثیر مهارت‌های ارتباطی کتابداران بر کیفیت ارائه خدمات (مطالعه موردی: کتابخانه مرکزی آستان قدس رضوی). *مطالعات کتابداری و علم اطلاعات*، ۹(۳)، ۹۱-۱۱۰.
- رهنما، ساناز؛ فتاحی، رحمت‌الله؛ و دیانی، محمدحسین (۱۳۹۴). بررسی میزان و عوامل مؤثر بر برخورداری کتابداران از مهارت‌های ارتباطی: مطالعه موردی کتابداران دانشگاه فردوسی مشهد. *پژوهشنامه پردازش و مدیریت اطلاعات*، ۳۰(۳)، ۸۷۵-۸۹۸.
- زادولی خواجه، لیلا؛ و زندیان، فاطمه (۱۳۹۷). تأثیر مثبت‌اندیشی بر افزایش مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های عمومی سطح شهرستان تبریز. *فصلنامه مطالعات دانش‌شناسی*، ۴(۱۵)، ۶۴-۴۷.
- زارع مهرجردی، فاطمه؛ سمعی، فاطمه؛ و عابدی، محمدرضا (۱۳۹۷). تأثیر مشاوره پویایی اجتماعی بر هویت شغلی دانشجویان. *پژوهش‌های مشاوره*، ۶۸، ۱۷(۴)، ۱۲۷-۱۰۱.
- زارع مهرجردی، فاطمه (۱۳۹۵). *بررسی تأثیر مشاوره پویایی اجتماعی بر هویت شغلی دانشجویان دانشگاه اصفهان* (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه اصفهان.
- سیدحسینی، شهره؛ خسروی، عبدالرسول؛ و بصیریان جهرمی، رضا (۱۳۹۵). بررسی مهارت‌های ارتباطی کتابداران کتابخانه‌های دانشگاهی شهر بوشهر از دیدگاه کتابداران و مراجعه‌کنندگان به کتابخانه: رویکردی مقایسه‌ای. *دانش‌شناسی*، ۹(۳۳)، ۶۱-۵۱.

شاهقلی، زهرا (۱۳۹۸). بررسی اثربخشی رویکرد پویایی اجتماعی بر ارتقای مهارت‌های ارتباطی کتابداران و افزایش جذب کاربر به کتابخانه (پایان‌نامه کارشناسی ارشد). دانشگاه آزاد اسلامی، واحد خمینی شهر.

صیادی سرنی، مهوش؛ حجت‌خواه، سیدمحسن؛ و رشیدی، علیرضا (۱۳۹۵). اثربخشی آموزش مهارت‌های مثبت‌اندیشی بر بهزیستی روان‌شناختی و احساس تنهایی زنان سالمند. *روان‌شناسی پیری*، ۲(۱)، ۷۱-۶۱.

علی‌محمدی، علی؛ و شفیع‌زاده، حمید (۱۳۹۴). رابطه مهارت مثبت‌اندیشی با مهارت‌های اجتماعی در دانش‌آموزان مقطع دوم متوسطه شهرستان سمنان. *فصلنامه علمی-پژوهشی خانواده و پژوهش*، ۱۲(۴)، ۹۲-۷۷.

غیرتی، انسیه؛ شعبانی‌فر، آرزو؛ اخلاقی، محبوبه؛ و پیمان، نوشین (۱۳۹۵). رابطه مهارت‌های ارتباطی با سلامت روان در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی مشهد. *مجله دانشکده بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی*، ۱۴(۳)، ۷۲-۶۱.

غیوری، زینب؛ و حسن‌زاده، محمد (۱۳۹۵). راهکارهای مؤثر بر جذب مخاطب به کتابخانه‌های عمومی ایران: مطالعه‌ای دلفی. *پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی*، ۶(۲)، ۲۰۶-۲۲۶.

کریمی، لعیاء؛ بنی‌اقبال، ناهید؛ تفرشی، شکوه؛ و همایی، رضا (۱۳۹۱). میزان و نحوه به‌کارگیری مهارت‌های ارتباطی توسط کتابداران کتابخانه‌های دانشگاه‌های دولتی شهر اصفهان. *مدیریت اطلاعات سلامت*، ۹(۱)، ۵۴-۴۲.

کری، جرال (۱۳۹۷). *نظریه و کاربرد مشاوره گروهی* (کیانوش زهراکار، فرشاد محسن‌زاده، احمد حیدرنیا، علیرضا بوستانی‌پور، عباس سامی، مترجمان) (ویراست نهم). تهران: ویرایش (نشر اثر اصلی ۲۰۱۶).

محمودی، مسعود؛ و نجفی، فیروز (۱۳۹۱). بررسی اثر آموزش هوش هیجانی بر مهارت‌های ارتباطی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف‌آباد. *روش‌ها و مدل‌های روان‌شناختی*، ۲(۸)، ۵۳-۳۵.

مهدوی، سکینه‌خاتون؛ کشاورزبان، سلما؛ و شاپوری، سودابه (۱۳۹۴). رابطه بین میزان مهارت‌های ارتباطی و ویژگی‌های فردی کتابداران. *نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی*، ۴(۳-۴)، ۲۲-۱۳.

یوسفی، فریده (۱۳۸۵). *رابطه هوش هیجانی و مهارت‌های ارتباطی در دانشجویان. روان‌شناسی تحولی: روان‌شناسان ایرانی*، ۳(۹)، ۵-۱۳.

یوسفی، فریده؛ و خیر، محمد (۱۳۸۱). بررسی پایایی و روایی مقیاس سنجش مهارت‌های اجتماعی مانسون و مقایسه عملکرد دختران و پسران دبیرستانی در این مقیاس. *مجله علوم انسانی و اجتماعی دانشگاه شیراز*، ۱۸(۲)، ۱۴۷-۱۵۸.

## References

- Alimohammadi, A., & Shafizadeh, H. (2015). The relationship between high school students' positive thinking and social skills in the city of Semnan. *Quarterly Journal of Family and Research (QJFR)*, 12(4), 77-92. (in Persian)
- Amini, A. (2010). *Assessment of librarians' communication skills in Isfahan public Libraries* (Master's thesis). University of Esfahan, Esfahan. (in Persian)
- Amraei, M., Ashrafi Rizi, H., Papi, A., Bahrami, S., & Samuei, R. (2011). The relationship between emotional intelligence and communication skills of librarians in Isfahan University and Isfahan University of Medical Sciences. *Health information management*, 8(5), 662-672. (in Persian)
- Boyce, P., & Parker, G. (1989). Development of a scale to measure interpersonal sensitivity. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 23(3), 341-351.
- Di Fabio, A. & Bernaud, J. L. (Eds.). (2014). *The Construction of the identity in 21st century: A Festschrift for Jean Guichard*. New York: Nova.
- Ghayouri, Z., & Hasanzadeh, M. (2016). Effective solutions to attract the audience to the public libraries of Iran: A Delphi study. *Library and Information Science Research (LISRJ)*, 6(2), 206-226. (in Persian)
- Gheirati, E., Shabanifar, A., Akhlaghi, M., & Peyman, N. (2016). Relationship between communication skills and mental health among the students of Mashhad University of Medical Sciences. *Journal of School of Public Health and Institute of Public Health Research*, 14(3), 61-72. (in Persian)
- Hai-lan, S. H. A. N. (2009). Cultivation of ideal personality and personality accomplishment of librarians. *Sci-Tech Information Development & Economy*, 21, 18-19.
- Hosseinchari, M., & Fadakar, M. M. (2006). Investigating the effects of higher education on communication skills based on comparison of college and high school students. *12(15)*, 21-32. (in Persian)
- Karimi, L., Banieqbal, N., Tafreshi, S. & Homaei, R. (2012). The Methods and Rates of Communication Skills Used by Librarians at Isfahan Public Universities, Iran. *Health Information Management Magazine*. 9(1), 13-27. (in Persian)
- Korey, G. (2018). *Theory and practice of group counseling* (A. Heidarnia, A. Sami, A. Bustanipoor, F. Mohsenzadeh & K. Zaharakar, Trans.) (9<sup>th</sup> ed.). Tehran: Virayesh (Original work published 2016). (in Persian)
- Khazaei, A. & Nilli Ahmadabadi, M. R. (2015). The impact of multimedia conversational instruction style on increasing communication skills of the students with partial hearing loss. *Technology of Instruction and Learning*, 1(2), 1-19. (in Persian)

- Mahdavi, S., Keshavarzian, S., & Shapouri, S. (2015). The relationship between communication skills and personal characteristics among librarians of Mazandaran public libraries. *Information Systems and Services*, 4(3-4), 13-22. (in Persian)
- Mahmoudi, M., & Najafi, F. (2012). Investigation of the effect of emotional intelligence training on communication skills of university students. *Journal of Psychological Methods and Models*, 2(8), 35-53.
- Maree, J. G., & Di Fabio, A. (Eds.). (2015). *Exploring new horizons in career counselling: Turning challenge into opportunities*. Rotterdam, The Netherlands: Sense Publishers.
- Maree, K. (Ed.). (2017). *Psychology of career adaptability, employability and resilience*. Springer.
- Miranda-Murillo, D. (2004). *The Value of Service in the Library and Information Science Curriculum* (Master's thesis). University of Texas, Austin.
- Patton, W., & McMahon, M. (2006). *Career Development and Systems Theory: Connecting Theory and Practice* (Vol. 1). Sense Publishers.
- Peavy, R. V., & Hoskins, M. (1996). *The Meaning of Work: A Constructivist Counselling Session*. Gainesville, Florida: Psycho Educational Resources, videotape.
- Peavy, R. V. (1994). *Constructivist Career Counselling: Two Interviews*. In M. McMahon & M. Watson (Eds.), *Career counselling and constructivism: Elaboration of constructs* (pp. 39-55). New York: Nova Science.
- Peavy, R. V. (1996a). Counselling as a culture of healing. *British Journal of guidance and counselling*, 24(1), 141-150.
- Peavy, R. V. (1996b). *Constructivist counseling: A participant guide*. Victoria, British Columbia, Canada: University of Victoria.
- Peavy, R. V. (1997). *Socio Dynamic Counselling*. Victoria: BC. Trafford.
- Peavy, R. V. (2001). New visions for counselling in the 21st century: Sociodynamic counselling. *Australian journal of career development*, 10(2), 15-20.
- Peavy, R. V. (2004). *Socio Dynamic Counselling: A Practical Approach to Meaning Making*. Taos Institute.
- Rahnama, S., Fattahi, R., & Dayani, M. H. (2015). A survey of the statues and factors affecting librarians' communication skills: A case study of librarians at Ferdowsi University of Mashhad. *Iranian Journal of Information Processing & Management*, 30(3), 875-898. (in Persian)
- Rajaei Khozani, Z. & Oraee, N. (2016). Investigating the relationship between communication skills and cultural intelligence among public library librarians in Isfahan. *Sciences and Techniques of Information Management*, 3(4) 109-120. (in Persian)

- Radad, I. & Ghotbzadeh Ardakani, M. (2017). Survey about impact of communication skills of librarians of Central Library of Astan Quds Razavi on quality of services they provided. *Journal of Library and Information Science Studies*, 9(3), 91-110. (in Persian)
- Sayadi Sarini, M., Hojatkah, S. M., & Rashidi, A. (2016). The effectiveness of positive thinking skills on enhancement of psychological well-being and decreased of loneliness in elderly women. *Aging Psychology*, 2(1), 61-71. (in Persian)
- SeyyedHosseini, S. Khosravi, A., & Basirian Jahromi, R. (2016). Comparative study on communication skills of Bushehr academic librarians. *Knowledge Studies*, 9(33), 51-61. (in Persian)
- Shahgholi, Z. (2019). *A study into the effectiveness of sociodynamic approach on improving Libraries' communication skills and increasing the attraction of users to libraries* (Master's thesis). Islamic Azad University, Khomeini Shahr Branch, Isfahan. (in Persian)
- Sharf, R. (2013). *Applying career development to counseling* (6<sup>th</sup> ed.). Brooks/Cole Cengage Learning.
- Siegel, P. H., Smith, J. W., & Mosca, J. B. (2001). Mentoring relationships and interpersonal orientation. *Leadership and Organization Development Journal*, 22(3), 114-126.
- Yousefi, F., & Khayyer, M. (2002). Reliability and validity of Matson's social skills scale and comparison of high school girls' and boys' performance on this scale. *Journal of Social Sciences and Humanities of Shiraz University*, 18(2), 147-158. (in Persian)
- Yousefi, F. (2006). The relationship between emotional intelligence and communication skills in university students, *Quarterly Journal of Iranian Psychologists*, 3(9), 5-13. (in Persian)
- Zadvali Khajeh, L., & Zandian, F. (2018). Positive thinking impact on increasing communication skills of public library librarians in Tabriz. *Quarterly of Knowledge Studies*, 4(15), 47-64. (in Persian)
- Zare Mehrjardi, F. (2015). *The effect of socio-dynamic counseling on career identity in the students of the University of Isfahan* (Master's thesis). University of Isfahan, Isfahan. (in Persian)
- Zare Mehrjardi, F., Samiee, F., & Abedi, M. R. (2018). *The effect of Peavy's socio-dynamic counseling on career identity in students*. *Journal of Counseling Research*, 17(68), 101-127. (in Persian)